

# Mødereferat fra Lær mere om it-netværket

---

14. april 2015  
CBI/Anja Kronborg  
& Sabine Pedersen

27. marts 2015 i Rentekammersalen i Finansministeriet

## Oversigt over vedhæftede materialer

Formålsbeskrivelse for nyt netværk, slides fra introduktionen, slides fra workshop om 'Udvikling af de digitale hjælpeværktøjer', billeder og illustrationer fra dagen, deltagerliste og programmet.

---

## 1. Velkomst og introduktion ved Michael Fagerlund Andersen

Michael præsenterede formålet med dagen: Et netværksmøde, hvor vi kan diskutere, hvordan vi hjælper de borgere, der har svært ved at kommunikere digitalt med det offentlige. Tanken er at udvide Lær mere om it-netværket med de organisationer, som repræsenterer nogle af de målgrupper, som er udfordret i den digitale kommunikation med det offentlige. De deltagende organisationer og foreninger repræsenterer unge, ældre, borgere med handicap, social udsatte og indvandrere.

Michael skitserede netværkets historie samt gav en kort status på den nuværende og kommende fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020. Se vedhæftede slides fra introduktionen.



## 2. Arbejdet i workshops

Der blev erfaringsudvekslet og arbejdet intensivt med gode idéer i to workshops 'Udvikling af de digitale hjælpeværktøjer' og 'Nye initiativer'.

## 3. Opsamling på workshoppen 'Udvikling af de digitale hjælperedskaber'

I denne workshop blev Lær mere om it-netværkets nuværende digitale hjælperedskaber evalueret med henblik på evt. udvikling af redskaberne.

Et udpluk af pointer fra opsamlingen i plenum ved Michael:

- Hjælpeværktøjer skal være overskuelige og simple (gælder både hjælp til borgere og virksomheder).
- Hjælp og vejledning skal være målrettet den specifikke målgruppe.
- Vejledningerne fra selvbetjening.nu skal tilpasses, så de også kan bruges til borgerne – gerne forskellige versioner, der er målrettet de enkelte målgrupper, og gerne med henvisning til, hvor man kan få yderligere hjælp.
- Der er fortsat et stort behov for demomiljøet af borger.dk. Ønske: Gerne mulighed for at bruge miljøet med forskellige personas, fx en ældre, en ung osv.
- It-formidler.dk: De nuværende it-undervisningsmoduler fungerer stadig godt.
- Idéer til nye tiltag:
  - Avatar på borger.dk – mulighed for at stille spørgsmål via pop up.
  - Indtænk spil og leg i undervisningsmoduler
  - Digitalt call-center.



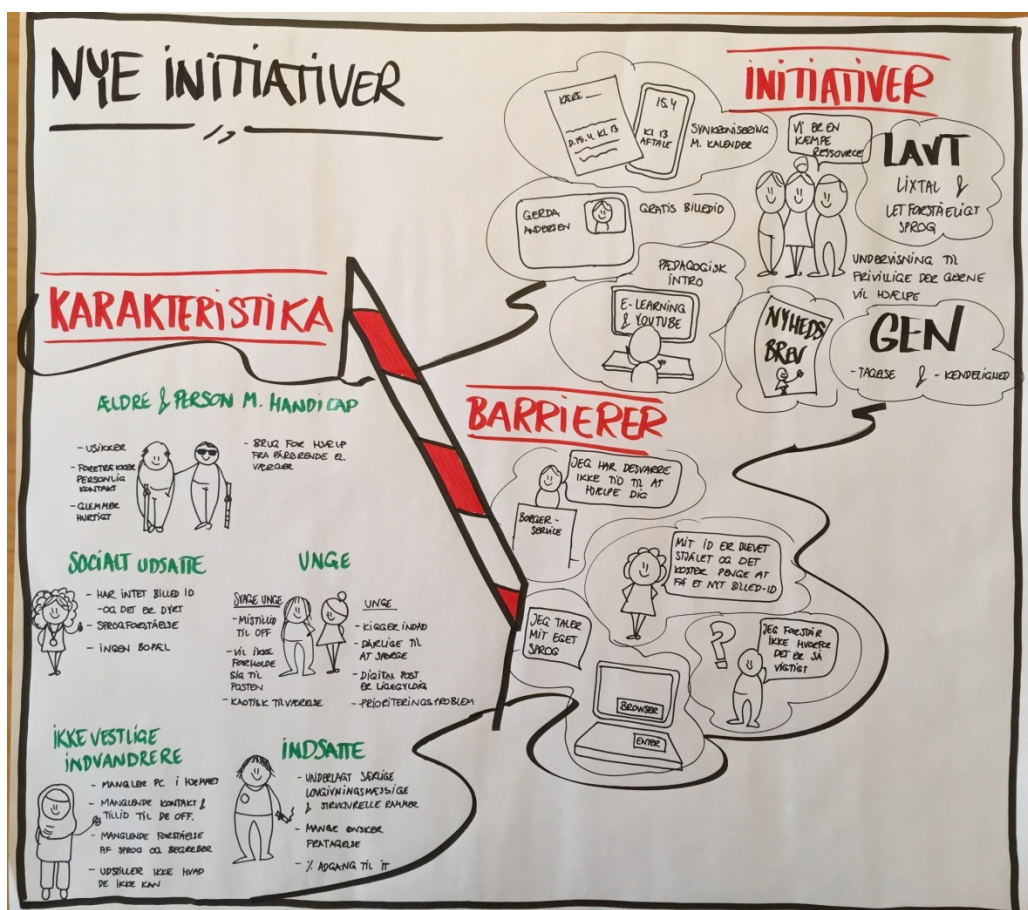
#### 4. Opsamling på workshopen 'Nye initiativer 2015':

I denne workshop blev gennemførelsen af nye tiltag og eventuelle produkter målrettet udvalgte borgergrupper diskuteret.

Dagens illustratør, Tanja Lykke Jensen, viste en illustration, der sammenfattede arbejdet i workshopen. Hun fortalte bl.a., hvad der kendetegner de forskellige målgrupper, deres udfordringer og deltagernes forslag til, hvordan vi kan øge de forskellige målgruppers digitale kompetencer. Se nedenstående illustration.

Et udpluk af pointer fra opsamlingen i plenum ved Tanja:

- Arbejdet gjorde opmærksom på, at der er nogle udfordringer, men også forslag til initiativer, der går på tværs af alle målgrupper, fx klart og tydeligt sprog, hjælp til at organisere frivillige og intuitive selvbetjeningsløsninger.



## **5. Hvor skal vi hen med netværket? Netværkets fremtid**

Der blev udtrykt stor begejstring for afholdelsen af arrangementet og tilkendegivet udbredt opbakning til at etablere et udvidet netværk.

Det fremgik, at et netværk vil være et godt forum for at diskutere de udfordringer, der gælder på tværs af de forskellige målgrupper.

Flere af de nye deltagere takkede for invitationen og fortalte, at dagen havde været en meget positiv oplevelse, og at de gik hjem med følelsen af, at man kan påvirke og få indflydelse på, hvilke initiativer der bliver søsat fra fællesoffentlig side.

Rammer for det fremtidige netværk:

- Digitaliseringsstyrelsen er tovholder på netværket, men det er deltagerne, der byder ind med punkter til dagsordenen samt evt. står for at arrangere workshops på de enkelte møder.
- Møderne skal bygges op omkring workshops og mulighed for videndeling og sparring snarere end oplæg.
- Et nyt navn – deltagerne blev opfordret til at tænke over et nyt navn til netværket.

Michael sluttede dagen af med at fortælle, at Digitaliseringsstyrelsen sender referat og oplæg fra dagen samt inviterer til næste netværksmøde.